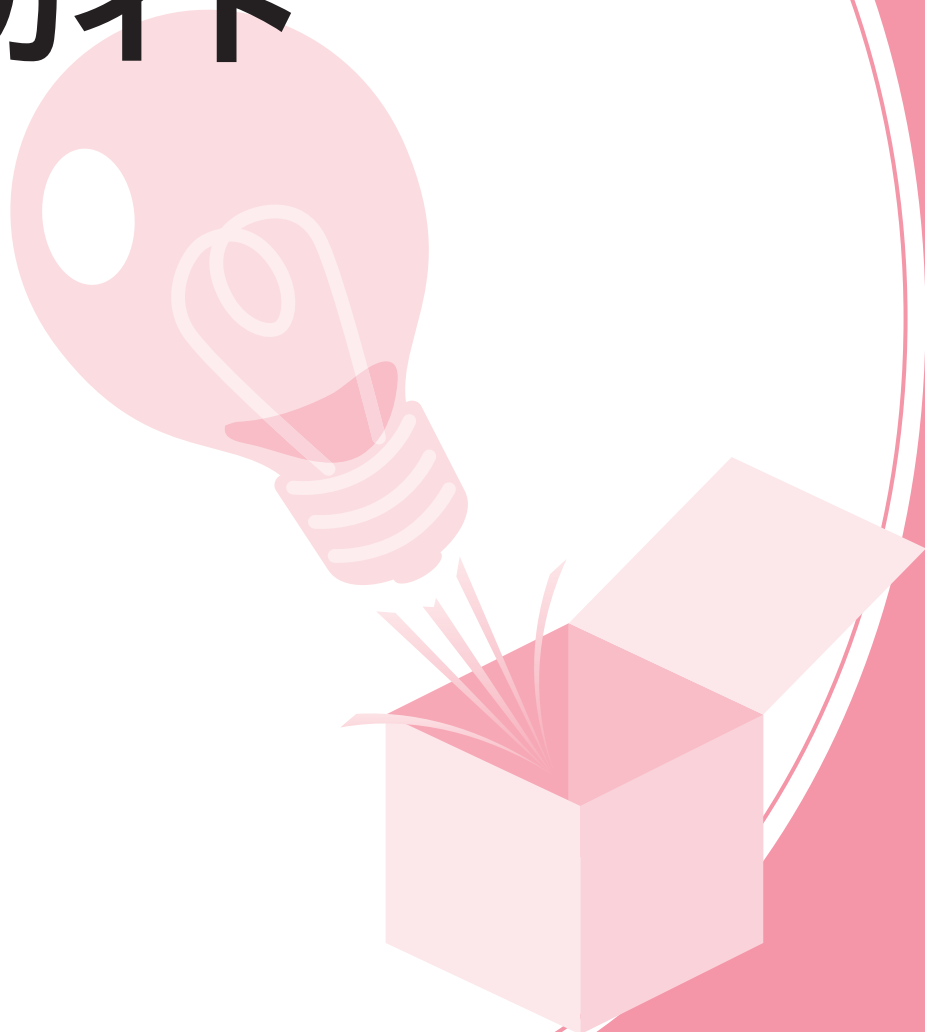
WSO-GT-010608

ADSLモデム ● BBフォン

トラブル シューティング ガイド

●本文中の表記について

ADSL モデム

本文中に記載されている「ADSL モデム」は、以下の機器のことを指します。
・トリオモデム 3-G plus

●本文中の記号について

してはいけないことや、注意していただきたいことを説明しています。よく読んで注意を守ってください。

関連する情報が、本マニュアルの他のページにあることを示しています。

目次

困っているのはどこ？

ADSL サービスをご利用中に何らかの問題が発生したら、まずその原因を調べる必要があります。ここではよくある問題を具体的にリストアップして、それぞれ原因として考えられる要素をまとめています。原因に導くための、いわばガイドブックです。

ADSL モデムのランプを見てみよう

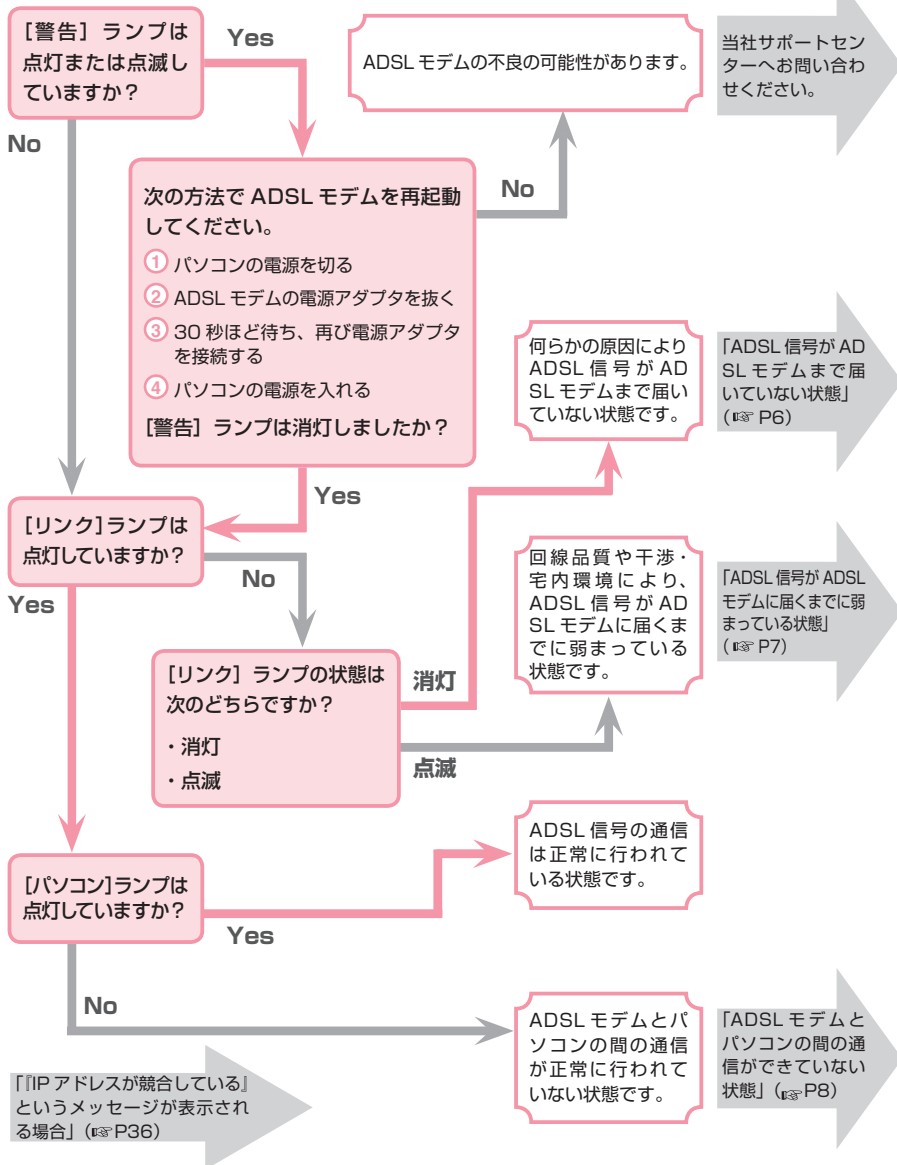
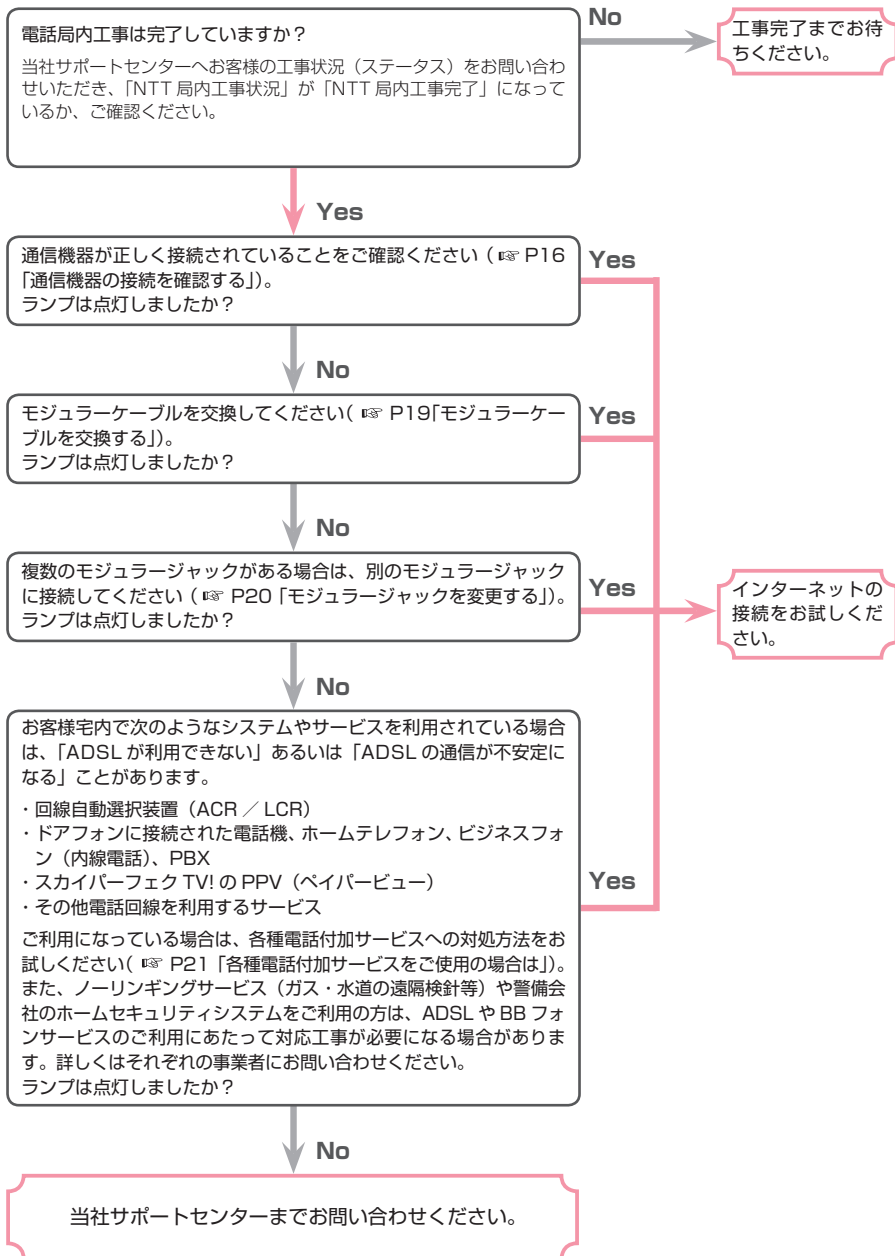
まずはじめに、ADSL モデムのランプが正常に点灯しているかどうか確認してください。
各ランプの詳しい説明は、「接続ガイド」や「セットアップガイド」の「ADSL モデムのランプを確認する」を参照してください。

「セットアップガイド」

「接続ガイド」

※デザインは予告なく変更される場合があります。

インターネットに接続できない！

インターネットへの接続ができない場合は、ランプの状態から原因を診断できます。
次の質問に答えてお客様の状況に合ったページに進んでください。

ADSL 信号が ADSL モデムまで届いていない状態

ADSL 信号が ADSL モデムに届くまでに弱まっている状態

通信機器が正しく接続されていることをご確認ください（☞ P16「通信機器の接続を確認する」）。
［リンク］ランプは点灯しましたか？

Yes → インターネットの接続をお試しください。

No ↓

モジュラーケーブルを交換してください（☞ P19「モジュラーケーブルを交換する」）。
［リンク］ランプは点灯しましたか？

Yes → インターネットの接続をお試しください。

No ↓

複数のモジュラージャックがある場合は、別のモジュラージャックに接続してください（☞ P20「モジュラージャックを変更する」）。
［リンク］ランプは点灯しましたか？

Yes → インターネットの接続をお試しください。

No ↓

お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用されている場合は、「ADSL が利用できない」あるいは「ADSL の通信が不安定になる」ことがあります。

・回線自動選択装置（ACR ／ LCR）
・ドアフォンに接続された電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン（内線電話）、PBX
・スカイパーフェク TV! の PPV（ペイパービュー）
・その他電話回線を利用するサービス

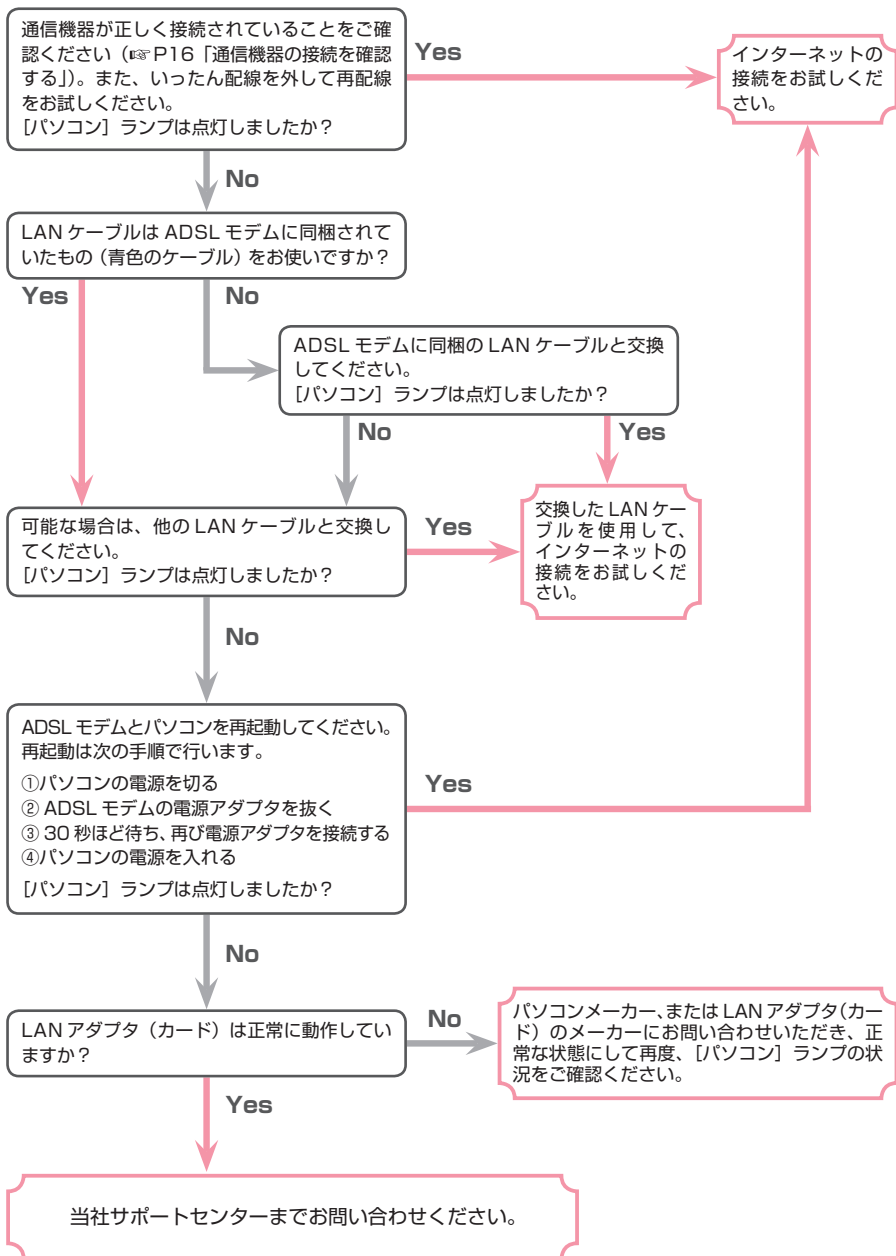
ご利用になっている場合は、各種電話付加サービスへの対処方法をお試しください（☞ P21「各種電話付加サービスをご使用の場合は」）。
また、ノーリンギングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備会社のホームセキュリティシステムをご利用の方は、ADSL や BB フォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。
［リンク］ランプは点灯しましたか?

Yes → インターネットの接続をお試しください。

No ↓

当社サポートセンターまでお問い合わせください。

ヒント　ADSL モデム周辺の環境
ADSL モデム周りの環境などにより ADSL 信号が弱まることがあります。「ADSL モデム周辺の環境を調べる」（☞ P27 ）もご確認ください。

ADSL モデムとパソコンの間の通信ができていない状態

速度が遅い！

通信速度が遅い原因は、お客様のご自宅から電話局舎までの間の距離や品質によるものと、お客様宅内での環境によるものの 2 つが考えられます。まずは次のチェック項目からお客様の宅内環境をご確認ください。

通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。

「通信機器の接続を確認する」（☞P16）

ADSL モデムとパソコンを再起動してください。
再起動は次の手順で行います。

①パソコンの電源を切る
② ADSL モデムの電源アダプタを抜く
③ 30 秒ほど待ち、再び電源アダプタを接続する
④パソコンの電源を入れる

複数のモジュラージャックがある場合は、別のモジュラージャックに接続してください。

「モジュラージャックを変更する」（☞P20）

お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用されている場合は、「ADSL が利用できない」あるいは「ADSL の通信が不安定になる」ことがあります。

・回線自動選択装置（ACR ／ LCR）
・ドアフォンに接続された電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン（内線電話）、PBX
・スカイパーフェク TV! の PPV（ペイパービュー）
・その他電話回線を利用するサービス

ご利用になっている場合は、各種電話付加サービスへの対処方法をお試しください。また、ノーリンギングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備会社のホームセキュリティシステムをご利用の方は、ADSL や BB フォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。

「各種電話付加サービスをご使用の場合は」（☞P21）

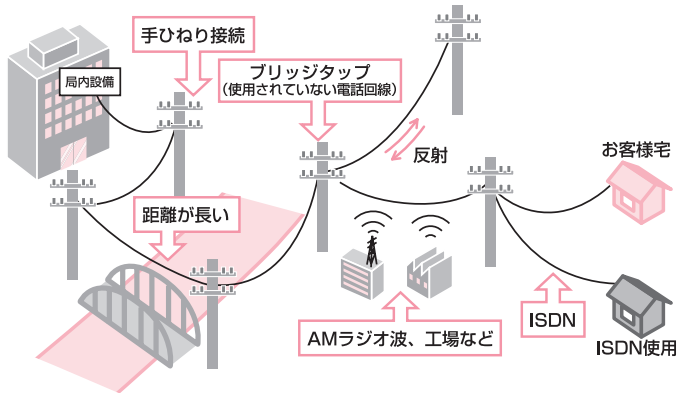
ウイルス対策ソフトやセキュリティーソフトをご使用の場合に、通信速度が低下することがあります。

「ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる」（☞P26）

ADSL モデム周りの環境などによって速度に影響が出る場合があります。ADSL 信号が弱まる原因をできるだけ取り除いてください。

「ADSL モデム周辺の環境を調べる」（☞P27）

お客様宅外で発生する影響

ADSL モデムが正常に動作し、パソコンの設定が正しく行われているにも関わらず、お客様宅外のさまざまな要因によって、接続速度に影響が発生したり、接続が不可能になる場合があります。原因となる主な要因を次に挙げてみます。

電話局舎からお客様宅までの距離

一般的に ADSL の信号は、伝送される距離が長くなればなるほど弱くなるという性質をもっています。このため、お客様宅と電話局舎の間の距離が長くなると、速度が低下したり、インターネットに接続できないケースが発生します。また、伝送される距離は、電話局舎からお客様宅までの直線距離ではなく、敷設されている電話線の長さです。途中に幹線道路や河川、鉄道線路などがある場合には、これらを迂回することもあります。この場合には、電話局舎との直線距離以上に大きな減衰が発生する場合があります。

近隣の ISDN 回線

ADSL 信号の周波数帯域と ISDN 信号の周波数帯域には一部重なる部分があります。このため、ご利用になる回線の近くに ISDN 回線があると、干渉を受ける場合があります。

ブリッジタップの存在

電話局舎からお客様宅までの電話線の経路上には、ブリッジタップと呼ばれる分岐点が設けられている場合があります。このブリッジタップの終端には何も接続されていません。そのため、ADSL 信号は反射して戻り、ノイズとなって干渉します。ブリッジタップの数が多いほど、この影響は強くなります。

手ひねり接続

電話局舎からお客様宅までの電話線の経路上で、銅線をハンダ付けや圧着などではなく、手でひねって結線する（手ひねり接続）ことがあります。これは ADSL 信号が弱まる原因になり、手ひねりの箇所が多いほど、この影響は強くなります。

近隣の AM ラジオ波などの干渉

AM ラジオの一部は、ADSL 信号と同じ周波数帯域を使用しています。お客様宅の近くに AM ラジオの電波塔や放送局があると、これらのノイズが ADSL 信号に干渉することがあります。また、工場なども特定の周波数帯域に影響を及ぼす場合があります。こうした障害は、市販のノイズフィルタを利用することで改善する可能性があります。

！ ただし、フィルタの効果を保証するものではありません。

電話中しかインターネット接続できない！

電話の通話中しかインターネットに接続できない場合は、電話機の接続方法や宅内環境に原因がある可能性があります。
お客様宅内で次のようなシステムやサービスを利用されている場合は、ADSL が利用できない、あるいは ADSL の通信が不安定になることがあります。

・回線自動選択装置（ACR ／ LCR）
・その他電話回線を利用するサービス

そのほか、マンションなどの集合住宅の場合は、マンション全体の電話線の引き込み口に LCR 用のアダプタなど何らかの機器が接続されていることがあります。このような場合にも、電話中のみ接続できるというような不安定な状態になる可能性があります。このような場合は、マンションの管理事業者などにご確認ください。

また、ノーリンギングサービス（ガス・水道の遠隔検針等）や警備会社のホームセキュリティシステムをご利用の方は、ADSL や BB フォンサービスのご利用にあたって対応工事が必要になる場合があります。詳しくはそれぞれの事業者にお問い合わせください。

電話機の接続方法については「通信機器の接続を確認する」（☞ P16）、各種サービスへの対応については「各種電話付加サービスをご使用の場合は」（☞ P21）をご参照ください。

電話にノイズが入る！

電話にノイズが入ったり、ハウリングが起きる場合があります。
原因として考えられる点を、次のチェック項目でご確認ください。

通信機器が正しく接続されていることをご確認ください。

「通信機器の接続を確認する」（☞P16）

複数のモジュラージャックがある場合は、別のモジュラージャックに接続してください。

「モジュラージャックを変更する」（☞P20）

ADSL モデム周りの環境によって、影響を受ける場合があります。原因をできるだけ取り除いてください。

「ADSL モデム周辺の環境を調べる」（☞ P27）

ADSL モデムの電源アダプタを､逆にして差し直してみてください。電源アダプタの向きを変更することでノイズが軽減される場合があります。

ヒント 実際には、BB フォン以外の一般固定電話でノイズが発生している場合もあります。

《確認方法》
相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを 4 回）をダイヤルして、BB フォン以外の電話サービスでの通話の際のノイズの状態を確認してみてください。

→ ノイズが軽減される場合
上記のチェック項目をお試しの上、改善されない場合には当社サポートセンターへお問い合わせください。

→ ノイズが改善されない場合
ご利用の一般固定電話回線でノイズが発生している可能性があります。その場合には、ご利用になった電話会社にお問い合わせください。

！ 他のモジュラージャックに電話機などをつながない！

宅内にモジュラージャックが 2 箇所以上あり、その一方に ADSL モデム、他方に電話機を接続するといった場合、電話機をスプリッタなしに直接モジュラージャックに接続してしまうと、モジュラージャックに直接接続した方の電話の音声にノイズが発生したり、ADSL モデムに接続した方の電話機の音質や ADSL サービスの通信速度に影響が出たりする場合があります。
また、別途スプリッタを用意してモジュラージャックに電話機を接続しても、ハウリングやエコーが発生して電話の音が聞こえにくくなる場合があります。
したがって、電話機を 2 台以上ご利用いただく場合は、無線タイプなどの親子電話をご利用いただくことをお勧めします。

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、当社サポートセンターまでお問い合わせください。

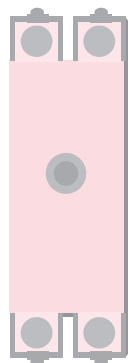
その他のトラブル

電話がかかってくると回線が切断される

電話回線でADSLサービスをご利用の場合、電話機能とADSLサービスのインターネットへの接続は、通常同時に使えます。しかしADSL信号が弱いと、電話着信時にインターネットへの接続が切断および速度が低下する現象が発生する場合があります。

保安器の交換が必要になる場合

お客様の回線に利用されている保安器の形式が「6PT」というものの場合、保安器の取り換え工事によって状況が改善することもあります。

! 保安器を交換される場合は、NTT工事費用がかかります。なお、工事の際、保安器が問題のあるもの以外であることが判明しましても、工事は行われ、料金が発生いたします。また、保安器の交換を行っても問題が改善しない場合も料金は発生しますのであらかじめご了承ください。

保安器

ヒント **保安器とは**
屋外の電信柱などから電話線を家の中に引き込む部分に取り付けられる装置で、落雷などの際に電話機や回線そのものを過電圧から守るために設置されています。これはNTT所有のものとなり、資格のない方が交換したり分解することは法律で禁止されています。

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、当社サポートセンターまでお問い合わせください。

確認しましょう

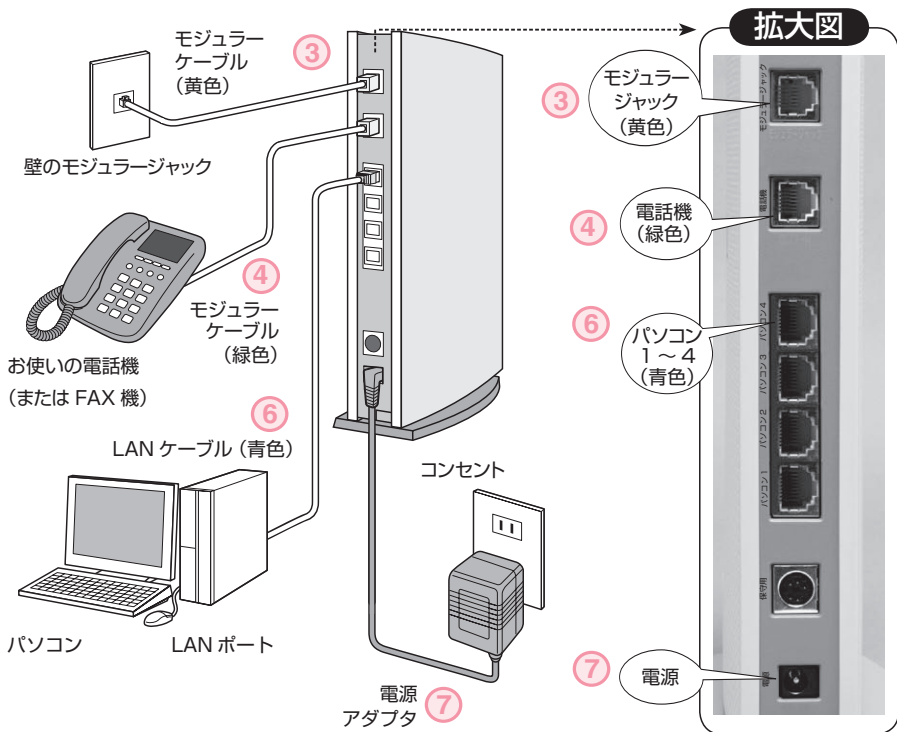
問題の発生箇所が特定できたら、ADSL サービスをご利用になっている環境を確認してみてください。大丈夫だと思っていた点をもう一度チェックするだけで解決する問題もたくさんあります。

通信機器の接続を確認する

「電話にノイズが入る」、「ADSL の通信が不安定になる」、「ADSL での接続ができない」などの問題は、配線が正しく接続されていないことが原因として考えられます。次の通信機器の接続図をご覧いただき、配線を確認してください。また、配線が正しくても、ケーブルがきちんと差し込まれていないと接続が不安定になる場合もあります。そうした場合も、いったん配線を外し、改めて機器を接続し直すことをお勧めします。

> ! モジュラージャックが複数ある場合に、ADSL モデムを接続しないほうのモジュラージャックに電話機や FAX などを接続すると、電話にノイズが入る、FAX 通信ができないなどの影響が出ることがあります。ADSL モデムを接続しないモジュラージャックには、これらの機器を接続しないでください。

※ ADSL モデムやケーブルなどの形状は、実際と異なる場合もあります。

トリオモデム 3-G plus とパソコン、電話機を接続する

※ケーブルは同じ色のポートに差し込んでください。

① 機器の電源を切る

接続する機器（パソコン、トリオモデム 3-G plus、電話機）の電源をすべて切ってください。

② 電話機（または FAX 機）の取り外し

ご使用中の電話機（または FAX 機）を接続している電話線を、壁のモジュラージャックから取り外してください。

③ ADSL モデムとモジュラージャックの接続

同梱のモジュラーケーブル（黄色）を使用して、トリオモデム 3-G plus の［モジュラージャック］ポートと壁のモジュラージャックを接続します。

④ ADSL モデムと電話機（または FAX 機）の接続

同梱のモジュラーケーブル（緑色）を使用して、トリオモデム 3-G plus の［電話機］ポートと電話機（または FAX 機）を接続します。

※モジュラーケーブル（緑色）の代わりに電話機（または FAX 機）に接続されていた電話線をご利用いただいてもかまいません。

⑤ 電話機（または FAX 機）の電源を入れる

電話機（または FAX 機）の電源を入れます。

> ! トリオモデム 3-G plus、電話機、パソコンなどの電源アダプタは、それぞれの機器に正しく接続してください。電気製品の電源アダプタは、機器によって定格電流や定格電圧、入力端子の＋極／－極の形態、位置などが異なり、ほかの製品のものを接続すると機器の誤動作や故障、発熱の原因となって、たいへん危険です。

⑥ ADSL モデムとパソコンの接続

同梱の LAN ケーブル（青色）を使用して、トリオモデム 3-G plus の［パソコン］ポートのいずれかとパソコンの LAN ポート（LAN アダプタまたは LAN カードの差込口）を接続します。

⑦ ADSL モデムの電源を入れる

同梱の電源アダプタを使用して、トリオモデム 3-G plus の［電源］ポートとコンセントを接続します。

⑧ パソコンの電源を入れる

トリオモデム 3-G plus の［リンク］ランプが点灯してから、パソコンの電源を入れてください。

電話機の回線種別設定を行う（プッシュ／ダイヤル）

BB フォンをご利用の際は、必ず回線種別の設定を行ってください！

通信機器の接続が完了したら、必ずお使いの電話機（または FAX 機）で、回線種別設定を行ってください。回線種別設定が正しく行われていないと、次のような電話サービスをご利用いただけないことがあります。

- **「110」「118」「119」などの緊急通報および一部の 3 桁番号**
- **「0120」や「0570」、「0800」、「0990」で始まるフリーダイヤルやナビダイヤル等**
- **相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを 4 回）を付けた BB フォン以外の電話サービスでの通話**

※ BB フォン以外の電話サービスについて、詳しくは「BB フォン サービスご利用ガイド」でご確認ください。

ヒント　回線種別について

NTT の回線種別（電話回線の種類）には、「プッシュ（トーン）回線」と「ダイヤル（パルス）回線」の 2 種類があります。ご利用の回線種別がどちらなのかは、NTT からの「ご利用明細」でご確認ください。

・「ご利用明細」に「プッシュ回線利用料」と記載されている場合　→ **プッシュ回線**
・「ご利用明細」に何も記載がない場合　→ **ダイヤル回線**

① NTT からの「ご利用明細」で、ご利用の加入電話の回線種別を確認します。

② 手順①で確認した回線種別に合わせて、電話機の回線種別設定（＊注）を行います。

（＊注）…回線種別の設定方法は、ご利用の電話機によって異なります。電話機に付属の取扱説明書をご確認いただくか、電話機メーカーまでお問い合わせください。

! 電話機の機種によっては、「自動」や「AUTO」など、自動的に回線種別を調べて設定する機能を持つものもありますが、こうした機種をご利用の場合も、必ず手動で回線種別を設定してください（お使いの環境によっては、自動設定の機能では回線種別が正しく設定できない場合もあります）。

③ 回線種別設定が完了したかご確認ください。

電話がかかり、音声が正しく聴こえれば、電話サービスは間違いなくご利用いただけます。

※たとえば、「177」などに電話をかけていただき、アナウンスが正しく聴こえるかお試しください。
※通話料はお客様負担となります。あらかじめご了承ください。

ヒント　音声が正しく聴こえない場合

上記の設定を行っても音声が正しく聴こえない場合は、電話サービスがご利用いただけていません。こうした場合は、手順②の電話機の回線種別設定が間違っていることがまず考えられます。再度、電話機の回線種別設定をご確認ください。

手順②で回線種別が正しく設定されているにも関わらず、電話サービスがご利用いただけない場合は、電話機で次のような設定を行っている可能性が考えられます。

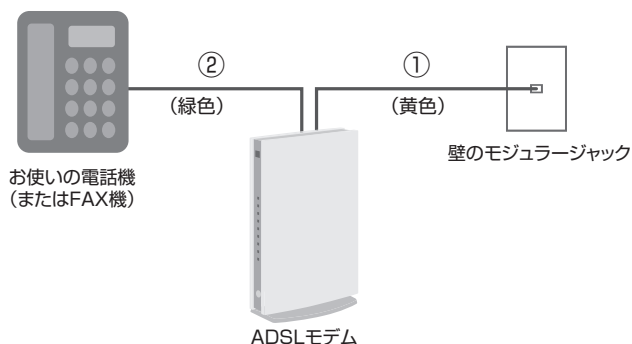
・ACR（LCR）機能を利用している
・電話機の解除番号が影響している
・短縮ダイヤルを利用している

これらの原因の対処方法については、P42 をご覧ください。

! 回線種別設定の操作は、電話機の電源を入れ直した場合や停電の発生後、また機器の配線をやり直した後にも、必ず行ってください。

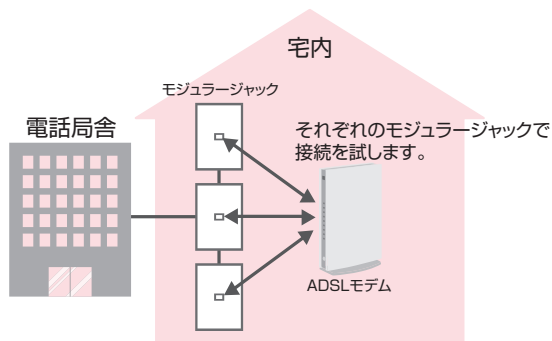
モジュラーケーブルを交換する

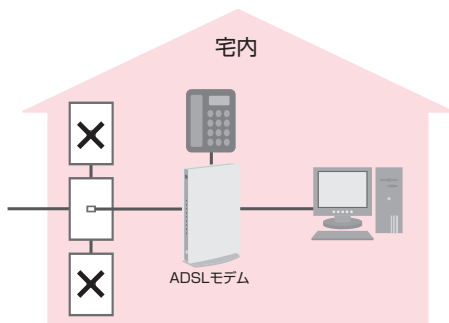
ADSL モデムと壁のモジュラージャックを接続しているモジュラーケーブル（下の図の①）の不具合が原因で、接続がうまくいかない場合もあります。たとえば、ADSL モデムの [リンク] ランプが正常に点灯しない場合には､断線などの可能性があります。また、ドアのすき間を通すためなどに用いられるフラットタイプのモジュラーケーブルはノイズに弱いこともあるようです。
こうした場合には、別のモジュラーケーブルに交換してみてください。

通常接続している状態の例

上図の①と②のモジュラーケーブルを取り換えたり、お持ちであれば別のモジュラーケーブルやもともと電話機に接続されていた電話線などを①と取り換えるなどの方法で、接続状態を確認してみてください。
なお、ADSL モデムとモジュラージャックの間のケーブル（上図の①）を取り換える場合には、なるべく短いものをお勧めします。

正常に接続された場合には、モジュラーケーブルの交換後に ADSL モデムの ［リンク］ ランプが点灯します。

モジュラージャックを変更する

インターネットをご利用になる回線が分岐されていて、モジュラージャックが宅内に 2 か所以上ある場合、宅内の構造により ADSL 信号が届きやすいものと届きにくいものが存在することがあります。必ずすべてのモジュラージャックで接続をお試しください。

他のモジュラージャックに電話機などをつなげない！

複数のモジュラージャックにそれぞれ電話機や FAX 機、パソコンを接続すると、ADSL の通信速度が遅くなる、接続できないなどの影響がある場合があります。ADSL モデムを接続しないモジュラージャックには電話機などの機器を接続しないでください。

各種電話付加サービスをご使用の場合は

お客様のご自宅で電話回線を利用するサービスやシステムをご利用の場合は、お使いのサービスによって、対応工事などの対処をしていただくことがあります。

確認してください

まず、ご自宅で次のサービス、システムをご利用になっているかどうかをご確認ください。ご利用のサービス、システムがあった場合には、次ページからの対処方法をお読みください。

ノーリンギングサービス（遠隔検針）
電話回線を使って電気、ガス、水道などのメーターを検針するサービスです。 電気、ガス、水道の明細書で、ご自宅にノーリンギングサービスが導入されているかどうかをご確認ください。
ホームセキュリティシステム
ご自宅に警備会社のホームセキュリティシステムを導入されているかどうかをご確認ください。
ドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン（内線電話）、PBX
モジュラージャックに電話機が接続されていない場合は、これらのシステムをご利用になっていることがあります。電話の工事会社、電話機のメーカーにご確認ください。
スカイパーフェク TV! の PPV
スカイパーフェク TV! のチューナーに電話回線を接続して、PPV（ペイパービュー）をご利用になっているかどうかをご確認ください。

ノーリンギングサービス（遠隔検針）を使用している

ノーリンギングサービス（遠隔検針）は、自動的にメーターの検針を行うサービスです。
既設の電話回線を利用していますが、検針時に電話機のベルは鳴りません。
このサービスをご利用の場合は、対応工事が必要になります。

どこに聞いたらいい？
〈お問い合わせ先〉

ノーリンギングサービス（遠隔検針）を提供されている事業者にご相談ください。

ホームセキュリティシステムを導入している

ご自宅に警備会社のホームセキュリティシステムを導入されている場合は、対応工事が必要になります。

どこに聞いたらいい？
〈お問い合わせ先〉

ホームセキュリティシステムを契約している警備会社にご相談ください。

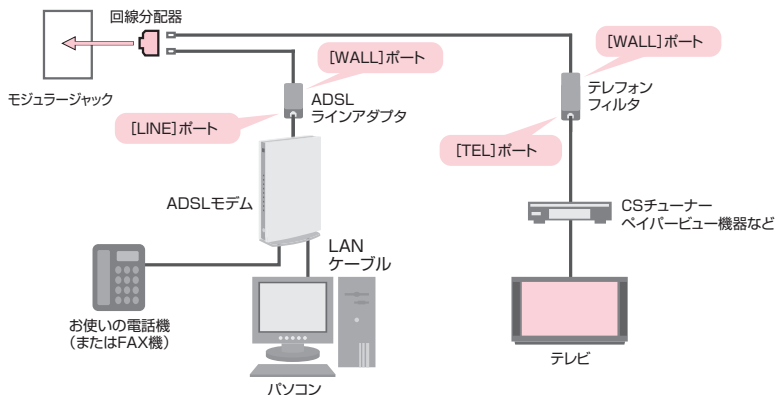
ドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォン、ビジネスフォン、PBX を接続している

ご自宅に電話のシステムを導入されている場合､同じ回線に ADSL モデムを接続すると､他の通信機器からの影響で通信ができなかったり、通信速度が遅くなることがあります。またドアフォンに接続されている電話機、ホームテレフォンなどの機器が故障する可能性もあります。
ご使用のシステムによっては、設定を変更することにより、障害を回避できる場合もあります。

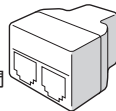
どこに聞いたらいい？
〈お問い合わせ先〉

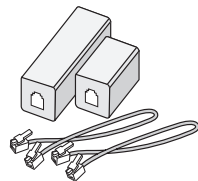
電話の工事会社、通信機器のメーカーに、設定の変更が可能かどうかをご確認ください。また、マンションの場合は管理会社などにお問い合わせ先をご確認ください。

スカイパーフェクTV! の PPV サービスを利用している

スカイパーフェクTV! では、チューナーやチューナー内蔵のテレビに電話回線を接続して、PPV（ペイパービュー）サービスをご利用になれます。しかし、通常の接続方法では、ADSL の通信ができなかったり、PPV が正しく機能しない場合もあります。
PPV をご利用される場合は、外付けの回線分配器、ADSL ラインアダプタ / テレフォンフィルタを取り付け、次の図のように接続してください。

ADSL ラインアダプタ / テレフォンフィルタ、回線分配器は別途ご用意ください。

・回線分配器

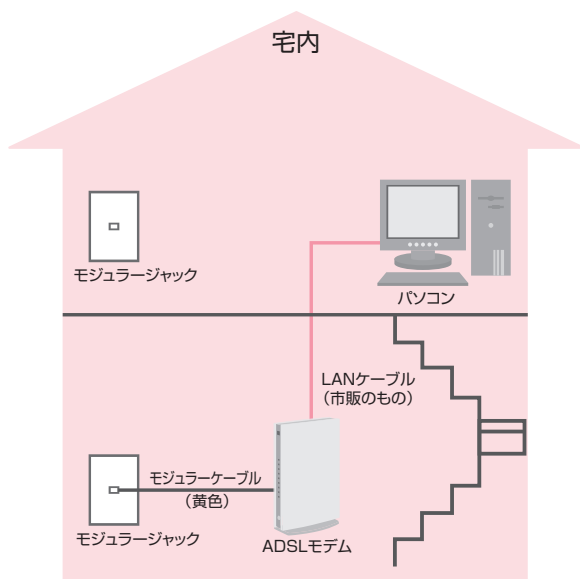
【取り付け位置】
モジュラージャックと ADSL ラインアダプタ / テレフォンフィルタの間
【入手方法】
電機店などで販売されています。また、「ValuMore ！（バリューモア）」（http://valumore.jp/）でもご購入いただけます。

・ADSL ラインアダプタ / テレフォンフィルタ

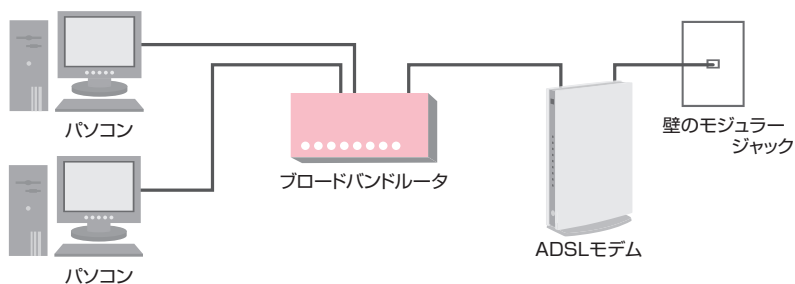
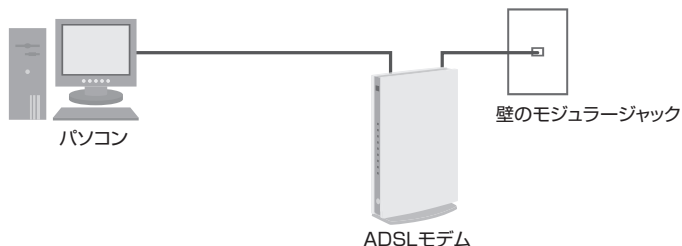
【取り付け位置】
ADSL ラインアダプタ ― 回線分配器と ADSL モデムの間
テレフォンフィルタ ― 回線分配器と CS チューナー・PPV などの機器の間
【入手方法】
電機店などで販売されています。また、「ValuMore ！（バリューモア）」（http://valumore.jp/）でもご購入いただけます。

ヒント ADSL の通信や BB フォンサービスをご利用の際には、ADSL モデム以外の機器に ADSL 信号が流れないような対処が必要です。NEC TOKIN 社製の ADSL ラインアダプタ / テレフォンフィルタを使用すれば、通信信号の品質を悪化させることなく複数の通信機器を接続できます。

！ 上記の接続方法をお試しいただいても問題が解決しない場合には、当社サポートセンターまでお問い合わせください。

パソコンを 2 階建て以上の建物でお使いになる場合

パソコンを 2 階建て以上の建物でお使いになる場合は、1 階のモジュラージャックとADSL モデムの間を同梱のモジュラーケーブル（黄色）で接続したうえで、お使いになるパソコンと ADSL モデムの間を市販の LAN ケーブルで接続してください。ほとんどの場合は 1 階のモジュラージャックによい状態の ADSL 信号が届きやすいため、複数のモジュラージャックがある場合にも、この方法をお試しいただくことをお勧めします。なお、配線の際にはノイズが発生しやすいものの周辺はなるべく避けてください。
（ADSL モデム周辺の環境を調べる ☞ P27）

> **!**
> LAN ケーブルの最長使用距離は 100 m以内となります。
> LAN ケーブルご購入の際は、カテゴリー 5 以上の製品をお選びください。
> ADSL モデムに接続する LAN ケーブルには、ストレートケーブルをご利用ください。

パソコン 1 台で接続する

ブロードバンドルータを利用して接続した場合に、インターネットにアクセスできないことがあります。こうした場合は、いったんパソコン 1 台だけで接続を試してみてください。

接続し直したあとは、パソコンの電源を切った状態で **20 分以上お待ちいただいてから、** インターネットへの接続をお試しください。

※パソコン 1 台で問題なくインターネットにアクセスできた場合は、ADSL モデムやご使用の環境に問題はありません。複数台の場合の接続方法やルータの設定をもう一度ご確認いただいたうえで、あらためて複数台のパソコンを接続し直してみてください。

ウイルス対策ソフトなどの影響を調べる

パソコンにウイルス対策ソフト（セキュリティーソフト）が常駐している（パソコンのご利用中、常に起動している）ことが原因で、速度が低下する場合があります。
試しにいったんウイルス対策ソフトの設定を無効にしてみてください。

※ウイルス対策ソフトなどを常駐から外す方法は、お使いのソフトによって異なります。詳細は、ウイルス対策ソフトのマニュアルをご確認ください。なお、速度の確認が終わったら、ウィルス対策ソフトの設定を有効にして、ウイルスに感染していないかご確認ください。

設定を無効にすることで速度が改善した場合は、ウイルス対策ソフトの影響で速度が低下している可能性があります。ソフトの設定を変更することで対処できる場合がありますので、ソフトウェアメーカーのホームページなどでご確認ください。

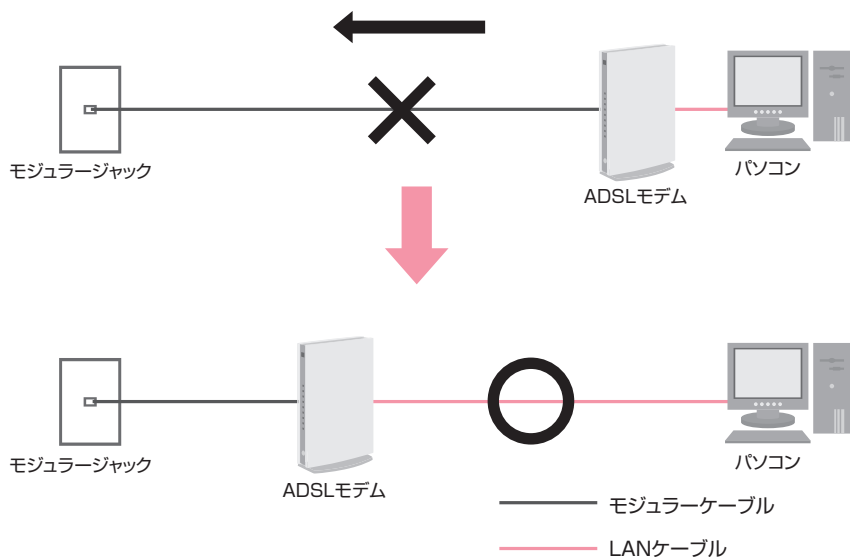
ADSL モデム周辺の環境を調べる

ADSL モデムに接続しているケーブルの長さ、ノイズを調べます。

モジュラーケーブルが長い

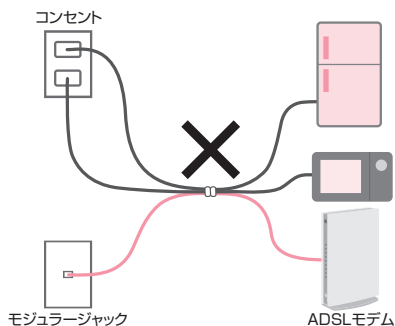
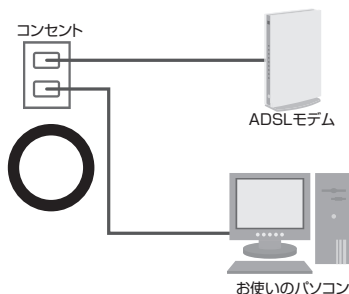
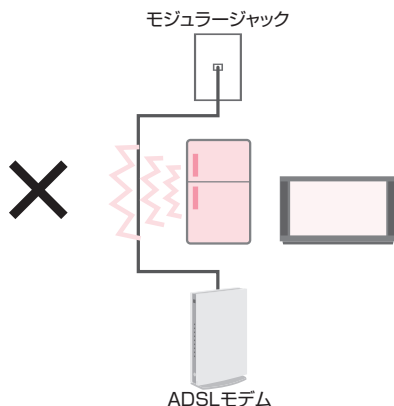
モジュラージャックと ADSL モデム間は、同梱のモジュラーケーブル（黄色）で接続してください。

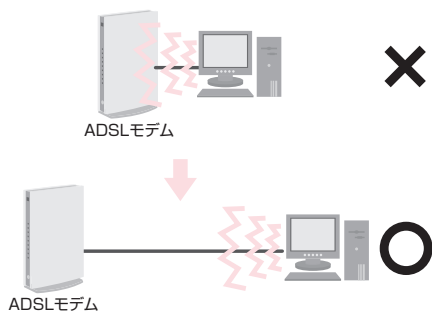
モジュラーケーブルが長くなればなるほど、ノイズが増加します。長いモジュラーケーブルを束ねてお使いの場合も同様です。市販のモジュラーケーブルをご利用の際も、できるだけ短いものをお使いください。

もし、お使いになるパソコンがモジュラージャックから離れていて、同梱のケーブル類では届かない場合は、ADSL モデムはなるべくモジュラージャックのそばに設置し、その分 ADSL モデムとパソコンの間の LAN ケーブルを市販の長いものに取り替えるなどの方法でご対応ください。

ノイズの要因

ADSL モデムの周りにノイズの要因があると、通信速度が遅くなる場合があります。
次のようなことがないか、ADSL モデムの配線や設置場所を確認してください。

●配線の問題

ADSL モデムに接続したケーブルは、家電製品の電源コードなど、他のケーブルと一緒に束ねないでください。ノイズの原因となることがあります。

ADSL モデムの電源ケーブルは、直接、電源コンセントに接続してください。OA タップなどに他の機器と一緒に接続すると、ノイズの影響を受ける可能性があります。

テレビ、電子レンジ、冷蔵庫などの家電製品からノイズを受けることがあります。ADSL モデムのケーブルは、これらの機器に近づけないように配線してください。

●設置場所の問題

ADSL モデムは、パソコンのディスプレイからノイズを受けることがあります。ディスプレイの近くには置かないようにしてください。

お客様の環境によっては、AM ラジオの放送局やアマチュア無線などの電波から影響を受けることがあります。

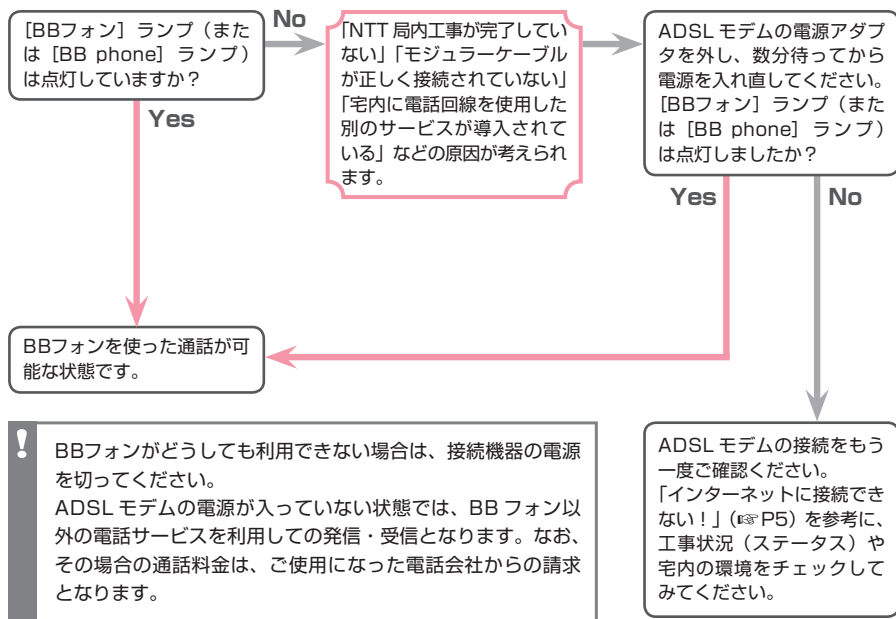
BBフォンに関して

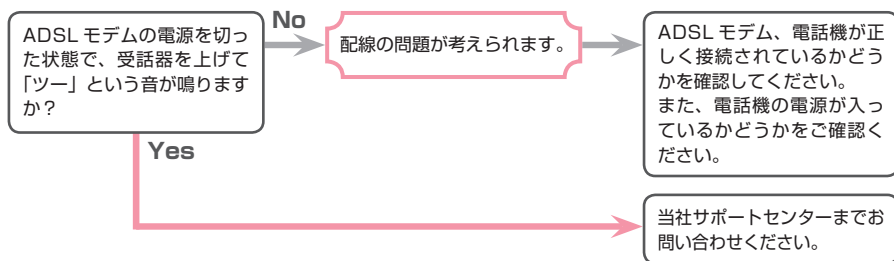
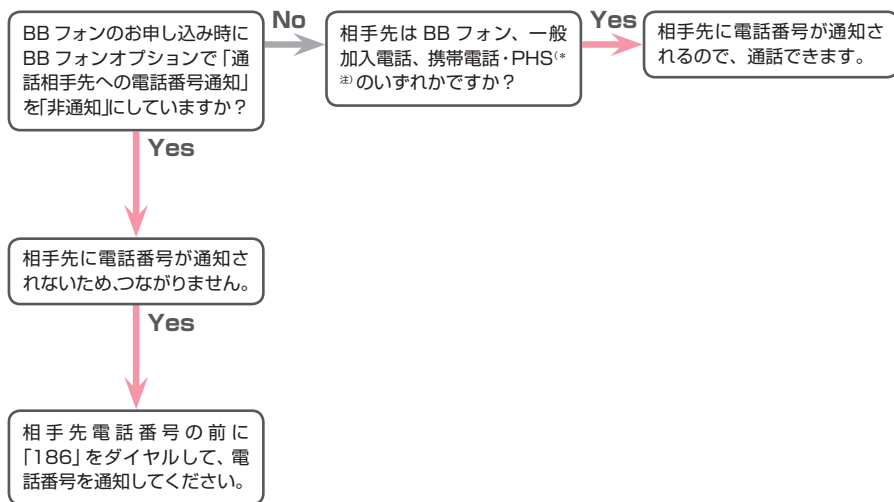
BB フォンをご利用中に何らかの問題が発生したら、まずその原因を調べる必要があります。ここではよくある問題を具体的にリストアップして、それぞれ原因として考えられる要素をまとめています。原因に導くための、いわばガイドブックです。

BBフォンが利用できない！

BBフォンが利用できない場合は、次の項目を確認してください。

呼出音の後に、一般固定電話、携帯電話、PHS への発信時には「ププ」、BBフォン加入者への発信時には「プププ、プププ」という接続音が鳴らない

BBフォンがどうしても利用できない場合は、接続機器の電源を切ってください。
ADSL モデムの電源が入っていない状態では、BB フォン以外の電話サービスを利用しての発信・受信となります。なお、その場合の通話料金は、ご使用になった電話会社からの請求となります。

上記の内容をご確認いただいても改善しない場合は、当社サポートセンターまでお問い合わせください。

外からの電話がつながらない

相手先がナンバー・リクエスト設定、非通知着信拒否設定をしている

！ BBフォンでは、相手先電話番号の前に「186」「184」をダイヤルすることで、BBフォン、一般加入電話、携帯電話・PHS(＊注)への通話毎に発信者番号の通知／非通知を選択できます（国際電話への発信は番号通知できません）。
※通話相手先が番号表示の機能をご利用の場合に限ります。

（＊注）…アステルを除く。

ナンバー・ディスプレイ対応の電話機（FAX機）で、BBフォン加入者からの電話番号が表示されない

BBフォンでは、標準でナンバー・ディスプレイ相当のサービスを提供していないため、BBフォンの「050番号」に電話がかかってきた場合は、相手の電話番号は通知されません。

BBフォンで電話をかけているとき、外から電話がかかったとたん電話が切れてしまう

「1」で始まる電話番号など、BBフォン以外から電話をかけたときに［電源］以外のランプが消えてしまう

宅外の保安器に問題がある可能性が考えられます。保安器の取り換え工事によって改善する場合もあります。
当社サポートセンターまでお問い合わせください。

> ! 保安器を交換される場合は、NTT工事費用がかかります。なお、工事の際、保安器が問題のあるもの以外であることが判明しましても、工事は行われ、料金が発生いたします。また、保安器の交換を行っても問題が改善しない場合も料金は発生しますのであらかじめご了承ください。

ヒント 保安器とは（☞P14）

トラブル解決 Q&A

インターネットと BB フォンのサービスをご利用になるうえで、よくお問い合わせのある質問とその答えをまとめました。サービスについてわからないことがあった場合には、まずこちらをご覧ください。また、問題解決に便利なホームページについてもご案内しています。

ADSL サービス よくある質問

Q 「IP アドレスが競合している」というメッセージが表示され、インターネットに接続できない。

A 「IP アドレス xxx.xxx.xxx.xxx はハードウェアのアドレスが XX：XX：XX：XX：XX：XX に設定してあるシステムと競合していることが検出されました」というメッセージが表示される場合は、次の手順に従って ADSL モデムを再起動後にパソコンを起動してください。

1. ［スタート］メニュー→［Windows の終了］→［電源を切れる状態にする］（Windows XP では、［スタート］メニュー→［終了オプション］→［電源を切る］）を選択して、Windows を終了し、パソコンの電源を切ってください。
2. ADSL モデムの電源アダプタを外します。
3. しばらく **（20 分間以上）** 待ってから、ADSL モデムの電源を入れます。
4. ADSL モデムの［リンク］ランプが点灯後にパソコンを起動します。

Q インターネットで新しいページが表示されない。

A 以前表示したことのあるページは、インターネット一時ファイルとしてパソコンに保存されています。最新のページが表示されない場合はインターネット一時ファイルを読み込んでいる可能性があります。Internet Explorer をお使いの場合は、次の手順でインターネット一時ファイルを削除してみてください。

1. ［ツール］メニューの［インターネットオプション］をクリックします。
2. ［全般］タブの［ファイルの削除］をクリックします。
3. ［すべてのオフラインコンテンツを削除する］をチェックし、［OK］をクリックします。

Q メールを受信できるが、送信ができない。

A プロバイダによっては、メールを Outlook Express などのメールソフトで利用する際に、迷惑メールの送信や第三者の中継による悪質ないたずらなどを防ぐために、ユーザー認証（ユーザーが本人であることの確認）を行っている場合があります。そうしたメールサービスでは、メールのユーザー認証を、メールアカウント／パスワードを利用してのメール受信で行っているため、受信してからでないとメール送信はできない仕組みになっています。先にメール受信を行ってから、5 分程度の間にメールを送信してください。
なお、メール設定の詳細についてはご利用のプロバイダまでお問い合わせください。

ヒント **SMTP-AUTH 機能**

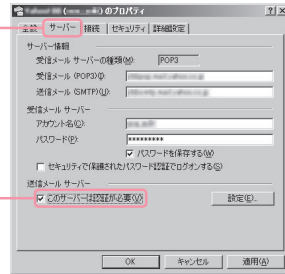
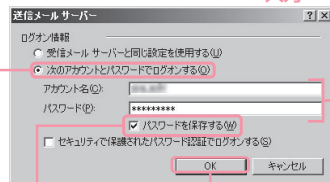
「SMTP-AUTH」※方式対応のメールソフトをご利用の場合には、「受信」→「送信」といった順番を気にすることなくメールの送受信が行えます。この場合は、メールソフトをあらかじめSMTP-AUTH を利用可能な設定にしておいてください。

※ SMTP-AUTH：メール送信時にユーザー認証することによりメールの送信許可を行う方法。

Outlook Express では、次の設定で SMTP-AUTH 機能を利用できます。

1. Outlook Express を起動して、［ツール］メニューの［アカウント］をクリックします。
2. ［インターネット アカウント］画面の［メール］タブをクリックし、メールのメールアカウントの設定を選択して［プロパティ］をクリックします。
3. ［プロパティ］画面の［サーバー］タブをクリックして、［送信メールサーバー］の［このサーバーは認証が必要］をチェックします。

ここをクリック

ここをチェック

4. ［設定］をクリックします。
5. ［送信メールサーバー］画面で、［次のアカウントとパスワードでログインする］をチェックします。次にメールアカウントとパスワードを入力し、［パスワードを保存する］をチェックします。入力し終わったら、［OK］をクリックします。

6. ［プロパティ］画面の［OK］をクリックして、［プロパティ］の設定を終了します。
7. ［インターネット アカウント］画面の［閉じる］をクリックしてください。

※④、⑤は、市販のウイルス対策ソフトをインストール済みのお客様の場合に必要となる場合がある設定です。④、⑤の設定を行っても SMTP-AUTH がうまく機能しない場合は、お使いのウイルス対策ソフトメーカーにお問い合わせください。

他のプロバイダのメールアドレスで、メールを送信できない。

他のプロバイダのサービスが、アクセスポイントやアクセスの仕方を問わず通常のインターネット上から利用できるのであれば、そのサービスを併用できます。それらのサービスを解約されていないか、確認してください。
なお、プロバイダによっては自社のアクセスポイント以外からの接続時には、メールサービスやホームページのアップロードに制限を設けている場合があります。また、インターネット上からのアクセスが可能な場合でも、各プロバイダの提供するサービスにより設定方法が異なります。詳細については、ご利用のプロバイダまでお問い合わせください。

ヒント

「POP before SMTP」について

プロバイダによっては「POP before SMTP」と呼ばれる仕組みによって自社のアクセスポイント以外からのメールの送信・受信に対応している場合があります。詳細については、ご利用のプロバイダまでお問い合わせください。

申し込んでいる内容を確認・変更したい。

ご登録いただいた内容は、当社サポートセンターでご確認および変更してください。

BBフォン よくある質問

BBフォンは一般の電話からも着信できますか？

はい。BB フォンは、BB フォンどうしだけでなく、その他の電話会社をご利用の方や携帯電話でも、発信／着信が可能です。

BBフォンを利用した通話かどうかを確認する方法はありますか？

BBフォンを利用した通話かどうかの確認方法は 2 種類あります。

呼び出し音の前の「プププ」音

・BB フォンから一般固定電話、携帯電話・PHS に発信の場合
　呼び出し音の前に「プププ」と 1 回鳴ります。
・BB フォン加入者どうしの場合
　呼び出し音の前に「プププ、プププ」と 2 回鳴ります。
・BB フォン以外の電話サービスを利用した場合
　特別な音は鳴りません。

BBフォンで国際電話はかけられますか？

BBフォンは海外 230 以上の国と地域への通話が可能です（2005 年 12 月 26 日現在）。海外への通話の場合は、相手先国番号の前に「010」をダイヤルしてください。また、相手先電話番号（市外局番を含む）の最初の数字が「0」の場合は、この「0」は除いておかけください。

「010」＋相手先国番号＋相手先電話番号※

※「0」で始まる場合は、最初の「0」を除いた電話番号

通話料金および相手先国番号は、「BBフォン サービスご利用ガイド」をご参照ください。

Q 他社の割引サービスを受けることはできますか？

A BB フォンでの通話に、他社の割引サービスを適用させることはできません。

Q ADSL サービスが利用できないときや停電のとき、BB フォンは利用できますか？

A BB フォンはご利用いただけませんが、自動的に NTT の一般加入電話を利用して従来どおりの通話が可能です。その際の通話料金は、各電話会社からの請求となります。

Q ADSL モデムの電源は OFF にしても大丈夫ですか？

A ADSL モデムの電源は常に ON にしておくことをお勧めします。ADSL モデムの電源が OFF の状態の場合、BB フォンから発信ができないため、BB フォン以外の電話サービスを利用した発信となります。また着信時も、お客様の ADSL モデムの電源が OFF となっている場合は､BB フォン｢050 番号｣どうしの通話料無料が適用されなかったり、BB フォンの「050 番号」を利用した着信ができなくなります。

Q BB フォンの電話の受け方（受信方法）は？

A 通常の電話の受け方（受信方法）と同じです。

BB フォンのかけ方（発信方法）は通常のダイヤル方法と違うのですか？

一般固定電話への通話は、通常の電話のかけ方（発信方法）とまったく同じです。市外局番から、あるいは市外局番を除いてダイヤルしてください。
ただし、通常のかけ方（発信方法）で、BB フォンをご利用いただけない電話番号に発信した場合や、ADSL モデムの電源が入っていない場合は、BB フォン以外の電話サービスを利用した通話となります。
BB フォンをご利用いただけない電話番号については、次項の「Q. BB フォンサービスを利用できない電話番号はありますか？」をご参照ください。
BB フォン以外の電話サービスで発信された場合は、通話料はご利用の電話会社から請求されます。

BB フォンサービスを利用できない電話番号はありますか？

「110」、「119」の緊急電話に代表される 3 桁特番や、「0120」、「0990」などの番号は、BB フォンサービス提供外となります。ただし、これらの電話番号への通話も、通常の発信方法で自動的に BB フォン以外の電話サービスを利用して接続します。

＜ BB フォン回線ではなく、NTT など各通信事業者回線による通話となる主な電話番号＞

・「110」「119」「177」など「1」で始まる番号のサービス
　※ただし「116」「184」「186」は BB フォンを利用した通話となります。
　※本サービスでは BB フォン「116」番はご利用いただけません。

・「0120」「0570」「0800」「0990」で始まるフリーダイヤルやナビダイヤル（一部を除く）

! この場合の通話料はご利用の電話会社から請求されます。

BB フォン以外の電話サービスを利用するにはどうしたらよいですか？

NTT など、マイライン、マイラインプラスに登録されている電話会社のサービスを利用するには、相手先電話番号の前に「0000」（ゼロを 4 回）をダイヤルしてください。
この場合の通話料は、ご利用の電話会社からの請求となります。

「0000」（ゼロを 4 回）＋相手先電話番号

Q 相手先電話番号の前に「0000」(ゼロを4つ)をつけてBBフォン以外の電話サービスを利用しようとすると、電話がつながりません。

Q BBフォンから「0120」、「0800」、「0570」、「0990」などで始まるフリーダイヤルやナビダイヤルに電話がかけられません。

A お使いの電話機で、回線種別(電話回線の種類)の設定が間違っている可能性があります。「電話機の回線種別設定を行う(プッシュ/ダイヤル)」(☞ P18)をご参考に、ご利用の回線種別と電話機の設定を合わせてください。
電話機の回線種別が正しく設定されているにも関わらず、BBフォン以外の電話サービスがご利用いただけない場合は、お使いの電話機の機能や設定の影響を受けている可能性があります。いくつかの原因が考えられますので、次の点をご確認ください。

> ! 電話機の機能や設定方法は、ご使用の電話機の機種によって異なります。(★)印が付いた箇所は、電話機に付属の取扱説明書をご確認いただくか、それぞれの電話機メーカーまでお問い合わせください。

・**ACR(LCR)機能を利用している**

ACR(LCR)機能を内蔵する電話機には、初期設定としてACR(LCR)機能が「有効」になっている機種(★)があります。
そのような場合は、ACR(LCR)機能を「無効」にしてください。
また、外付けのACR(LCR)アダプタ装置をご利用の場合は、そのACR(LCR)アダプタ装置を必ず取り外してください。

・**電話機の解除番号が影響している**

電話機には、ACR(LCR)機能などを解除する番号に「0」を使用している機種(★)があります。そのような電話機では、「0000」(ゼロを4回)を付けて相手先の電話番号をダイヤルしても、BBフォン以外の電話サービスで発信できない場合があります。BBフォン以外の電話サービスで発信できない場合は、最初に解除番号を付けてダイヤルしてください。

解除番号の「0」の数(★)+「0000」+相手先の電話番号

・**短縮ダイヤルを利用している**

BBフォン以外の電話サービスで発信したい電話番号を短縮ダイヤルに登録する場合は、先頭に「0000」(ゼロを4回)、ポーズ(★)を1回付けた後、相手先電話番号を登録してください。

「0000」+ポーズ(★)+相手先の電話番号

※ポーズとは、ダイヤルする際に少し間を空けること(待ち時間)を指します。ポーズの操作は、電話機によって異なります(例:電話機の[ポーズ]ボタンを押す など)。
※登録した短縮ダイヤルで電話がかからない場合は、ポーズの数をさらに1つ増やして再度登録してお試しください。

Q ナンバー・ディスプレイが表示されない。

Q 最初の呼出時に受話器を取ると、電話が切れてしまう。

Q 最初の着信音がBBフォンサービス開始前と違う。

Q 留守番電話が作動しない（無音着信設定時）。

Q FAX 自動受信ができない（無音着信設定時）。

A まず、お使いの電話機（または FAX 機）の電源アダプタが接続されていることをご確認ください。また、ISDN サービスから提供の ADSL サービスに変更された場合には、ナンバー・ディスプレイ契約が解除されていることもありますので、NTT 116 番にご確認ください。

※ NTT 116 番に発信される場合は、電話番号の前に「0000」（ゼロを４回）をダイヤルします（「0000」（ゼロを４回）＋「116」）。

インターネットや BB フォンの接続がうまくいかない場合は、
ADSL モデムの電源アダプタをいったん抜き、30 秒以上たった後、再度電源を入れ直してください。